

Patientnämndens plan 2019-2021

Innehållsförteckning

Patientnämndens plan 2019-2021	1
Patientnämndens verksamhetsplan	3
Organisation och uppdrag	3
Omvärldsfaktorer	3
Vision, värdegrund och etisk plattform	4
Verksamhet	4
Strategiska mål.....	5
Prioriteringslista.....	6
Ekonomi.....	6
Karta med perspektiven	8
Patientnämndens mål och styrmått 2019-2021	9
Perspektiv Medborgare	9
Perspektiv Verksamhet	9
Perspektiv Kunskap och förnyelse.....	10
Perspektiv Medarbetare	10
Perspektiv Ekonomi.....	10
Årscykel och ledning	11

Patientnämndens verksamhetsplan

Organisation och uppdrag

Patientnämnden är organisatoriskt placerad under fullmäktige. Nämnden består av sju ledamöter och sju ersättare, nämndens presidium utgörs av ordförande samt vice ordförande. Nämndens tjänstemän, fyra utredare, nämndsekreterare och kanslichef, alla verksamma inom Region Norrbottens kanslienhet. Patientnämnden har en organisatoriskt självständig ställning gentemot dem som beslutar i hälso- och sjukvårdsfrågor i övrigt.

Nämnden har rätt att från regionens organ och tjänstemän begära de uppgifter och få den hjälp som nämnden behöver för att fullgöra sitt uppdrag.

Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården reglerar uppdraget. Nämnden fullgör sitt uppdrag inom regionens offentligt finansierade hälso- och sjukvård, tandvård samt sådan privat verksamhet som är kopplad till regionen genom samverkansavtal, vårdavtal, entreprenadavtal eller motsvarande.

Nämnden ska vidare, när den enskilde begär det, utse stödperson för de patienter som tvångsvårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård och lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård samt de personer som isole-ras enligt smittskyddslagen (2004:168).

Patientnämnden har genom avtal med regionens samtliga 14 kommuner uppdraget att sköta patientnämndsverksamheten för deras räkning. Nämnden ska göra Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.

Omvärldsfaktorer

De senaste åren har regeringen vidtagit åtgärder med syftet att stärka den enskilda patientens ställning i vården genom ny lagstiftning. Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården trädde i kraft 1 januari 2018 och innebär ett utökat uppdrag för patientnämnderna. Vårdgaranti, vårdval, rätt till ny medicinsk bedömning och en mer sammanhållen patientlag är ytterligare exempel på förbättringar i arbetet för ökad patientsäkerhet.

Patientnämndens utveckling

Nämnden har utvecklat och förbättrat informationen till allmänheten, bland annat genom nytt informationsmaterial och förändrat upplägg av kommunbesök. Informationen tydliggör de möjligheter och begränsningar som finns att stödja och hjälpa patienter och närstående utifrån lagen (2017:3672) om stöd vid klagomål mot hälso-och sjukvård.

Patientnämnden har under de senaste åren sett en ökning av inkomna ärenden. Perioden 2012– 2017 ökar ärendena från 643 till 1003, ca 40 procent. Antalet stödpersonsuppdrag för perioden har successivt ökat från 46 till 63 pågående uppdrag.

Antalet komplexa ärenden ökar likväl som patienternas krav på ökad integritet, självbestämmande och delaktighet. Orsakerna till ökningen kan vara många, en tänkbar anledning kan vara effekter av den nya patientlagens inriktning, patientlag (2014:821), att stärka patientens ställning i vården där informationskravet på vårdens aktörer har ökat. Detta kan i sin tur ha ökat de vårdsökandes medvetenhet om vårdens skyldigheter.

Från september 2017 kan medborgarna i Norrbotten i likhet med övriga riket anmäla till patientnämnden via 1177.se. Ungefär en tredjedel av anmälningarna kommer in via 1177

Vision, värdegrund och etisk plattform

Visionen är utgångspunkten för all verksamhet inom Region Norrbotten:

Norrbottningarna ska ha den bästa självskattade hälsan. Vi strävar efter att ligga i topp även i andra nationella jämförelser. Vi tar ansvar för kvaliteten i dag och i framtiden genom forskning och utveckling.

Tillsammans för Norrbotten – bästa livet, bästa hälsan.

Patientnämnden delar den värdegrund som region Norrbotten har tagit fram för länet och dess medborgare. Värdegrunden omfattar även den nationella etiska plattformen som riksdagen beslutat ska styra de prioriteringar som görs i hälso- och sjukvården.

För patientnämnden och patientnämndens medarbetare betyder detta att med patienters synpunkter och klagomål som underlag bidra till bra bemötande, säkrare, jämställd och jämlik vård. Med målsättningen minskat lidande för patienter och minskade kostnader för undvikbara vårdskador.

Utöver detta har patientnämnden formulerat en egen värdegrund och etisk plattform som innebär att

- nämndens arbete ska genomsyras av en helhetssyn på patienten
- patienter och närstående ska uppleva förtroende och delaktighet i mötet med patientnämnden
- patientnämndens arbete ska präglas av öppenhet, ansvarstagande och problemlösning
- bemötandet ska karakteriseras av respekt för varje individs integritet
- arbeta tillsammans för bästa resultat, för bästa hälsa, respektfullt, jämställt och jämlikt samt
- i behandling av inkomna ärenden också beakta frågor som kan hänföras till gjorda barnkonsekvensanalyser, barnkonventionen och regionens fastställda jämställdhets- och jämlikhetsplaner.

Verksamhet

Patientnämndens uppdrag regleras huvudsakligen i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Enligt lagstiftningen innefattar uppdraget bland annat att nämnden ska bidra till att stärka patientens ställning och till hög patientsäkerhet samt att utse stödpersoner utifrån behov.

Nämnden ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling samt hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården genom att:

- hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården
- hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet
- främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal
- återföringen av patienterfarenheter tas tillvara i hälso- och sjukvårdens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete
- göra Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn
- lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten till Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorg
- tillgången på stödpersoner är sådan att patienternas önskemål kan tillvaratas vid val av stödperson
- stödpersonerna har den kompetens som uppdraget kräver
- brister och risker som uppmärksammas av patientnämnden ska analyseras mer ingående och en bättre återföring till fullmäktige ska utvecklas
- rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter
- informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal samt andra berörda för att öka kunskapen om patientnämndens roll och uppdrag som i sin tur genererar ökat underlag till förbättringsarbetet samt
- tertialens ärenden utreds så att nämnden kan behandla dem under innevarande tertial.

Enligt reglementet ska nämnden lämna årlig rapport i februari till fullmäktige med slutsatser och trender baserat på uppdraget och årets arbete. Senast i september samma år ska fullmäktige fastställa styrelsens beredning av patientnämndens rapport.

Strategiska mål

1. Att tillgången på stödpersoner är så god att patienternas önskemål kan tillgodoses.
2. Att stödperson utses snarast och senast inom fem arbetsdagar efter att anmälan om stödperson inkommit till patientnämndens kansli.
3. Att öka deltagarantalet vid stödpersonsutbildningar.
4. Att samarbetet med vården utvecklas för att säkerställa att patienter får information om sin rätt att få en stödperson utsedd.
5. Anmälda brister och risker analyseras systematiskt och återkopplas regelbundet till fullmäktige för att bidra till hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården.
6. Vårdgivare, kommuner och civilsamhället ska genom riktad information, flera informationskanaler och ökat samarbete med patientnämnden ges god kännedom om nämndens verksamhet.
7. Nämnden ska utarbeta en arbetsmetodik som säkerställer att nämnden får goda kunskaper och verktyg inom sitt ansvarsområde.

8. Samverkan med patientnämnderna i norra regionen.
9. Nämnden ska genom systematisk uppföljning av ekonomin tillse att givna ramar hålls.

Prioriteringslista

Patientnämnden har antagit en prioriteringslista som stadgar att nämndens utredare ska prioritera vissa ärendetyper framför övriga om behov av prioritering uppstår. Följande ärendetyper kommer att prioriteras:

- Barn (prioriterade i lagstiftningen)
- Cancerpatienter
- Demenssjukdom
- Patienter med invalidiserande sjukdomstillstånd
- Patienter med livshotande sjukdomar
- Suicidrisk
- Äldre äldre

Ekonomi

Verksamheten ska bedrivas effektivt inom givna ekonomiska ramar. Patientnämnden måste ha en god ekonomi som ger utrymme för kort- och långsiktig utveckling.

Kostnader 2019 fördelade enligt önskad rambudget.

Patientnämnden, kst 01206	Fördelning av budget under 2019
Arvoden	365 000
Sammanträdeskostnader	4 000
Konferens, utbildning	140 000
Bilersättning, resor	85 000
Informationsmaterial	6 000
Övriga kostnader	165 100
Summa	765 100

Under år 2019 kommer den nyvalda patientnämnden att genomföra två utbildningsdagar med inhyrd extern föreläsare. Utbildningarna syftar till att öka kunskapen om vad det innebär och vilket ansvar det medför att vara ledamot i en politisk nämnd. Beräknad kostnad är 75 000 kronor för båda dagarna.

Det finns två konferenser med andra patientnämnder i landet inplanerade under året. En regionkonferens i Sundsvall tillsammans med patientnämnderna i Västerbotten, Västernorrland och Jämtland/Härjedalen där sju ledamöter planerar att delta. Samt en rikskonferens i Kalmar tillsammans med samtliga patientnämnder i landet där ordförande samt tre ledamöter deltar. Totala rese- och boendekostnader för de konferenserna är beräknade till 60 000 kronor.

Patientnämnden kommer att införa digitala sammanträden i likhet med regionfullmäktige och regionstyrelsen vilket innebär en engångskostnad på 109 200 kronor (14*7 800 kronor) om samtliga 14 ledamöter och ersättare är i behov av att låna teknisk utrustning från regionen. Till detta kommer sedan en årlig avgift på 56 000 kronor (14*4000 kronor) för 4G-abonnemang, licens för systemprogramvara och Office-paket.

Stödpersoners verksamheten, kst 01217	Fördelning av budget under 2019
Arvoden	1 500 000
Kostnadsersättning	150 000
Utbildning	250 000
Bilersättning, resor	400 000
Övriga kostnader	5 000
Summa	2 305 000

Budgeten för stödpersoners verksamheten omfattar de arvoden och kostnadsersättningar som nämnden betalar till de förordnade stödpersonerna. Två gånger om året genomförs en utbildningshelg, lördag-söndag, för samtliga stödpersoner. Syftet med utbildningshelgerna är att kompetensutveckla stödpersonerna samt delge information från nämnden.

Årets budget har räknats upp utifrån regionfullmäktiges beslut om att räkna upp kostnadsersättningen och att ersätta stödpersonerna för eventuellt inkomstbortfall vid deltagande i stödpersonutbildning. Budgeten har även räknats upp för att täcka föregående års budgetunderskott då nämnden inte ser en minskning i antalet stödpersonuppdrag utan mer troligt kan antalet uppdrag komma att öka.

Karta med perspektiven

Medborgare	Verksamhet	Kunskap och förnyelse	Medarbetare	Ekonomi
STRATEGISKA MÅL FRÅN FULLMÄKTIGE				
A Nöjda medborgare B En god och jämlik hälsa	A En effektiv verksamhet med god kvalitet B Helhetsperspektiv med personen i centrum	A Konkurrenskraftig region B Förnyelse för framtiden	A Attraktiv arbetsgivare B Aktivt medarbetarskap	A Ekonomi som ger handlingsfrihet B Ekonomi som inte belastar kommande generationer
FRAMGÅNGSFAKTORER				
A Förtroende för och kunskap om verksamheten	A En jämlik, jämställd och kvalitativt likvärdig verksamhet	A. Målanpassade insatser	A Lika rättigheter och möjligheter	A Verksamheten håller sina ekonomiska ramar
A Hållbara livsmiljöer	A En kunskapsstyrd och säker verksamhet	A Tydligt regionalt företräderskap	A Hållbart arbetsliv	A Verksamheten är anpassad till den aktuella intäktsnivån
B En hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande verksamhet	B Samverkan internt och externt	B Öppet förhållningssätt till utveckling och förändring	B Delaktiga och engagerade medarbetare	B Avsättningar för framtiden
B Insatser som kompenserar för ojämna förutsättningar	B. Personcentrerad hälso- och sjukvård och individorienterad service	B Styrning av förnyelseinitiativ	B Hälsofrämjande miljö	B. Kostnadseffektiv verksamhet

Patientnämndens mål och styrmått 2019-2021

Perspektiv Medborgare

Strategiskt mål: Nöjda medborgare

Framgångsfaktor	Nr	Nämndens mål
Förtroende för och kunskap om verksamheten	6	Vårdgivare, kommuner och civilsamhället ska genom riktad information, flera informationskanaler och ökat samarbete ges god kännedom om patientnämndens verksamhet.

Strategiskt mål: En god och jämlik hälsa

Framgångsfaktor	Nr	Nämndens mål
En hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande verksamhet	5	Anmälda brister och risker analyseras systematiskt och återkopplas regelbundet till fullmäktige för att bidra till hög patientsäkerhet i hälso-och sjukvården.

Perspektiv Verksamhet

Strategiskt mål: Helhetsperspektiv med personen i centrum

Framgångsfaktor	Nr	Nämndens mål
Samverkan internt och externt	4	Att samarbetet med vården utvecklas för att säkerställa att patienter får information om sin rätt att få en stödperson utsedd.
	8	Samverkan med patientnämnderna i norra regionen.
Personcentrerad hälso- och sjukvård och individorienterad service	1	Att tillgången på stödpersoner är så god att patienternas önskemål kan tillgodoses.
	2	Att stödperson utses snarast och senast inom fem arbetsdagar efter att anmälan om stödperson

Framgångsfaktor	Nr	Nämndens mål
		inkommit till patientnämndens kansli.

Perspektiv Kunskap och förnyelse

Strategiskt mål: Förnyelse för framtiden

Framgångsfaktor	Nr	Nämndens mål
Öppet förhållningssätt till utveckling och förändring	7	Nämnden ska utarbeta en arbetsmetodik som säkerställer att nämnden får goda kunskaper och verktyg inom sitt ansvarsområde.

Perspektiv Medarbetare

Strategiskt mål: Aktivt medarbetarskap

Framgångsfaktor	Nr	Nämndens mål
Delaktiga och engagerade medarbetare	3	Att öka deltagarantalet vid stödpersonsutbildningar.

Perspektiv Ekonomi

Strategiskt mål: Ekonomi som ger handlingsfrihet

Framgångsfaktor	Nr	Nämndens mål
Verksamheten håller sina ekonomiska ramar	9	Nämnden ska genom systematisk uppföljning av ekonomin tillse att givna ramar hålls.

Årscykel och ledning

